

KONSEP PERPUSTAKAAN MODERN DITINJAU DARI MUTU PELAYANAN

Ika Rudianto, A.Md.

Staf Perpustakaan Universitas Airlangga

Abstrak

Keberhasilan sebuah Perpustakaan yang utama bisa dilihat dari bagaimana mutu pelayanan sehingga diperlukan sebuah paradigma tentang bagaimana melayani dengan baik sesuai dengan kebutuhan pemakai.

Perpustakaan saat ini dituntut mampu berubah mengikuti perubahan sosial pemakainya. Untuk itu diperlukan pengelolaan perpustakaan secara kreatif, inovatif dengan penerapan teknologi informasi yang terus berkembang dan mempunyai citra yang menyenangkan bagi pemakainya. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan suatu perubahan mendasar terhadap budaya kerja dan cara pandang dari semua lini yang ada di perpustakaan.

Petugas pelayanan diharapkan mengenali diri sendiri, pemakai dan bidang pekerjaan yang ditekuni. serta mampu memberikan layanan terbaik. Selain itu dituntut untuk selalu kreatif, proaktif, progresif, dan positif.

PENDAHULUAN

Perpustakaan modern tidak lagi dapat dikelola secara konvensional mengingat perkembangan jumlah dan jenis informasi, tuntutan masyarakat, dan teknologi informasi yang demikian pesat melaju. Masyarakat semakin sadar informasi, mempunyai tuntutan yang semakin tinggi atas mutu layanan suatu organisasi. Fungsi perpustakaan pun tidak lagi hanya sebagai gudang buku, melainkan pusat informasi yang dapat menyediakan akses ke sumber-sumber informasi dari seluruh dunia tanpa di batasi waktu dan tempat. Untuk itu diperlukan pengelolaan perpustakaan secara kreatif, inovatif dengan penerapan teknologi informasi yang terus berkembang dan mempunyai citra yang menyenangkan bagi pemakainya.

Bentuk perpustakaan ideal selalu berubah dari masa ke masa. Bila dulu indikator perpustakaan ideal dilihat dari besar koleksi dan gedung, maka sekarang sudah berubah menjadi sejauh apa perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan pembelajaran komunitas pemakainya. Termasuk didalam kebutuhan pembelajaran antara lain: belajar, pemenuhan kebutuhan informasi, rekreasi,

pendidikan, penelitian, interaksi dengan orang lain, fasilitas untuk berbagi pengetahuan dan kebutuhan untuk melakukan inovasi dan kreatifitas. Selama perpustakaan terlalu berkonsentrasi pada manajemen informasi, padahal tuntutan pemakai ingin agar perpustakaan berubah menjadi pusat pembelajaran komunitas pemakainya.

Perpustakaan saat ini dituntut mampu berubah mengikuti perubahan sosial pemakainya. Perkembangan TI telah banyak mengubah karakter sosial pemakainya. Perubahan dalam kebutuhan informasi, dalam berinteraksi dengan orang lain, dalam berkompetisi, dan lain-lain. Pada banyak institusi bisnis, para profesional informasi mulai dituntut untuk mampu mengikuti perubahan lingkungan bisnis dan membantu manajemen dalam pengambilan keputusan bisnis.

Kebutuhan pembelajaran juga tidak harus dilihat sebagai sesuatu yang serius melulu. Membaca komik pun bisa dianggap sebagai suatu pembelajaran. Pada akhirnya semua itu berujung pada tuntutan pemakai agar perpustakaan tidak hanya sekedar tempat mencari buku atau membaca majalah, tetapi menjadi semacam one-stop station

bagi mereka. Suatu lingkungan dimana pemakai bisa:

- Berinteraksi dengan orang lain.
- Mencari informasi yang dibutuhkan.
- Berbagi pengetahuan
- Merasa termotivasi untuk melakukan inovasi dan kreatifitas.

Dari banyak pengalaman penulis kebanyakan tujuan dan misi yang hendak dicapai pihak Perpustakaan dalam mengembangkan perpustakaan adalah sama yakni hanya untuk kebanggaan pribadi belaka bukan misi perpustakaan pada umumnya. Bagi banyak institusi swasta alasan mereka mendirikan dan mengembangkan perpustakaan hanya untuk menunjukkan kehebatan fasilitas bukan pada arti dan makna fungsi perpustakaan sebagai pusat belajar sebenarnya. Tak jarang sering didapati perpustakaan yang ada hanya handal dalam fasilitas yang serba mewah, tetapi tidak dalam penulisan program misi perpustakaan yang sesungguhnya kepada masyarakat.

Satu hal yang sangat membosankan, mengapa tiap membicarakan pengembangan perpustakaan yang kerap dibesar-besarkan hanya berkulat pada permasalahan penambahan alokasi dana pengembangan dan bukan profesionalisme pengelolaan. Padahal bila mau dikaji ulang kedua hal itu hanyalah kendala klasik yang sifatnya mikro bagi keberadaan sebuah perpustakaan. Bila berbicara kedua hal tersebut yang muncul hanyalah sebuah arena 'debat kusir' yang tiada habis-habisnya untuk dibahas dan untuk dicari solusinya. Memompa dana ke perpustakaan hanyalah seperti mengisi 'tong kosong' yang berlubang di bawahnya yang tidak akan pernah penuh, demikian juga dengan dilematis keberadaan pustakawan yang melulu terpuruk dengan masalah citra yang disandangnya. Perpustakaan sebagai ruang publik yang dapat digunakan sebagai promosi produk adalah sebuah 'omong kosong' bagi mereka. Hal ini akibat dari tidak berjalannya program-program perpustakaan yang ada. Guna menghidupkan kembali fungsi perpustakaan sebagai ruang publik bertemunya banyak orang dan sarana publikasi inilah yang seharusnya difokuskan pada program perpustakaan dalam lingkup nasional.

PELAYANAN PRIMA MERUPAKAN SALAH SATU KOMPONEN PERPUSTAKAAN MODERN

Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang mengutamakan mutu dengan hasil akhir kepuasan pengguna. Sedangkan pelayanan prima sendiri mempunyai maksud dan tujuan:

Perubahan Paradigma Pelayanan

Salah satu parameter keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan adalah bagaimana perpustakaan itu dapat menyajikan informasi yang ada dengan sangat memuaskan dan bagaimana kualitas dari pelayanan itu bisa memuaskan pemakai. Pelayanan pada pemakai hendaknya makin lama makin baik, makin cepat, makin murah, makin sederhana dan makin diperbarui.

Paradigma baru yang berkembang saat ini adalah TQM (*Total Quality Management*) yang dikembangkan oleh W. Edward Deming yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang berkesinambungan.

TQM dapat dicapai dengan memperhatikan beberapa hal:

- Berfokus pada pengguna/pemakai
- Obsesi terhadap mutu. Perpustakaan harus berusaha memenuhi atau melebihi mutu yang ditetapkan.
- Pendekatan ilmiah. Dalam merancang pekerjaan dan proses pembuatan keputusan hendaknya menggunakan pendekatan ilmiah.
- Komitmen jangka panjang. Agar berhasil dalam penerapannya dibutuhkan budaya kerja yang baru dan ada komitmen jangka panjang untuk mengadakan perubahan budaya.
- Kerja sama tim
- Perubahan sistem secara berkesinambungan
- Pendidikan dan pelatihan

Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna (*User Oriented*)

Kepuasan pemakai merupakan tujuan utama pelayanan prima oleh sebab itu setiap pustakawan yang berhubungan dengan pelayanan hendaknya berupaya memuaskan pengguna. Untuk itu setiap pustakawan hendaknya mengetahui siapa

penggunanya sehingga dapat mengidentifikasi keinginan pengguna.

Selain itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima:

1. Konsep mendahulukan kepentingan pengguna
2. Paradigma Pelayanan Sepenuh Hati

Apa yang bisa membuat perhatian dan kualitas pelayanan yang kita berikan pada pemakai selalu prima? Dr. Patricia Patton dalam bukunya *Service With Emotional Quotient* menyebutkan bahwa pelayanan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan suatu instansi dengan lainnya tak terkecuali perpustakaan. Menurut Dr. Patricia Patton diperlukan tiga paradigma pengikat yang bisa menjadikan pelayanan biasa yang kita lakukan menjadi istimewa.

Bagaimana kita memandang diri sendiri

Sebelum kita dapat menghargai orang lain, dalam hal ini adalah pemakai, kita perlu memberikan perhatian dan penghargaan pada diri sendiri: pada kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan penampilan kita. Jika kita sudah bisa menghargai diri sendiri, sebagai pribadi yang istimewa, maka kita akan membangun motivasi dan rasa percaya diri yang tinggi untuk menghasilkan yang terbaik bagi orang-orang di sekitar kita, termasuk pemakai yang kita layani.

Bagaimana kita memandang orang lain

Kita perlu melakukan hubungan yang emosional secara positif dengan orang-orang yang berhubungan dengan pekerjaan dan dengan apapun yang kita kerjakan. Kita tidak boleh meremehkan ataupun menganggap mereka rendah. Sebaliknya, kita perlu menghargai keberadaan mereka. Kita perlu menyadari bahwa dalam hidup, kita harus saling membantu dan saling menolong sehingga kita menganggap orang lain itu juga penting. Untuk orang-orang yang kita anggap penting, pasti kita akan berusaha untuk melakukan sesuatu yang terbaik untuk mereka. Sehingga orang-orang akan merasa apa yang kita kerjakan istimewa karena memberi manfaat bagi mereka. Sebaliknya, mereka pun akan menghargai usaha kita, dan percaya bahwa apa yang kita lakukan pasti untuk tujuan kebaikan, bukan sebaliknya.

Bagaimana kita memandang pekerjaan

Selain menghargai diri sendiri, dan orang lain, kita juga perlu menghargai pekerjaan. Jadi, kita perlu memilih pekerjaan yang kita anggap penting dan khusus. Dengan cara pandang seperti ini kita dapat menambah nilai pekerjaan kita dengan melakukan pekerjaan tersebut dengan sepenuh hati dan penuh perhatian. Kita tidak ragu menganggap pekerjaan kita sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kita. Orang yang menganggap pekerjaannya penting dan bermanfaat akan memiliki motivasi yang tinggi dan antusiasme yang luar biasa untuk mempersembahkan yang terbaik dari pekerjaan yang ditekuni, termasuk memberikan pelayanan prima yang diberikan dengan sepenuh hati.

Setelah mengetahui paradigma pengikat untuk memberikan pelayanan sepenuh hati (yang bisa kita terapkan tidak hanya dalam konteks bisnis, tetapi juga dalam konteks lain dalam kehidupan kita), langkah berikutnya adalah menanamkan sikap yang diperlukan dalam memberikan pelayanan prima.

Sikap dalam memberikan Pelayanan Sepenuh Hati. Selanjutnya Dr. Patricia Patton mengemukakan bahwa nilai sebenarnya pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap P, yaitu *Passionate* (gairah), *Progressive* (progresif), *Proactive* (proaktif), dan *Positive* (positif) dari orang-orang yang bertanggung jawab memberikan pelayanan tersebut.

Passionate (Gairah)

Kita perlu memiliki gairah untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain.

Progressive (Progresif)

Dalam memberikan pelayanan, kita perlu senantiasa berusaha menciptakan cara baru yang lebih efektif, efisien, dan menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita. Pekerjaan apa-pun yang kita tekuni, jika kita memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, kita akan mampu menjadikan pekerjaan kita lebih menarik. Sikap progresif ini bisa kita kembangkan jika kita memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas, kemauan belajar tinggi, keberanian menghadapi perusahaan, dan tidak membatasi diri pada cara-

cara memberi pelayanan yang monoton (terus-menerus sama, dari waktu ke waktu).

Proactive (Proaktif)

Nilai tambah pelayanan sepenuh hati adalah alasan yang mendasari mengapa kita melakukan sesuatu bagi orang lain. Pelayanan ini diberikan karena ada kepedulian dan itu akan membuat perubahan bagi konsumen kita. Membiarkan pemakai kebingungan dan berjalan mondar-mandir mencari bantuan bukanlah sikap yang produktif. Walaupun mereka tidak mendekati kita dan bertanya kepada kita (mungkin karena malu, atau tidak tahu kepada siapa harus bertanya), kita bisa terlebih dahulu mendekati mereka dan bertanya kepada mereka barang kali saja kita bisa membantu mereka. Sikap proaktif ini juga dapat kita pupuk dengan senan tiasa bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya kita lakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta pada pekerjaan yang kita tekuni.

Positive (Positif)

Bersikap positif sangat penting bagi kita karena bersikap positif dapat mendorong kita untuk tidak mudah patah semangat dalam menghadapi segala masalah yang ada. Bersikap positif membimbing kita untuk lebih fokus pada penyelesaian bukannya pada masalah. Berlaku positif sangat menarik, karena sikap ini bisa mengubah suasana dan menebar kegairahan pada hampir semua interaksi dengan konsumen. Berlaku positif berarti menyambut hangat para pemakai, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati. Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kita kepada pemakai, bahwa kita mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka. Salah satu cara sederhana yang ampuh yang bisa kita lakukan adalah memberi pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal yang positif yang dipahami semua orang.

Pelayanan sepenuh hati merupakan bagian yang tidak bisa terpisahkan dari kesuksesan

seseorang, baik dalam pekerjaan ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Kita bisa mengajak seluruh jajaran yang terlibat dalam pekerjaan kita untuk memberikan pelayanan sepenuh hati, yaitu dengan cara mengajak seluruh karyawan (termasuk pimpinan) untuk mengubah cara pandang terhadap diri sendiri, orang lain dan pekerjaan, dari cara pandang negatif, menjadi cara pandang positif dan apresiatif. Selanjutnya, dengan cara pandang yang baru ini, bersama-sama kita bisa mengembangkan empat sikap yang menunjang suksesnya memberi pelayanan sepenuh hati. Dengan kombinasi yang harmonis antara cara pandang dan sikap ini, pelayanan sepenuh hati bisa kita pupuk, dan sukses pun bisa kita raih bersama. Selamat mencoba

a. Budaya Pelayanan Prima

Pelayanan prima sebagai budaya berarti melakukan kegiatan pelayanan sebagai suatu hal yang membanggakan dengan menjunjung tinggi nilai luhur

b. Sikap pelayanan prima

Pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja/profesi dan bangga terhadap pekerjaan

c. Sentuhan Pelayanan

Para petugas pelayanan dituntut untuk selalu berfikir untuk selalu memperlakukan orang lain seperti memperlakukan diri sendiri dan ini harus selalu dipraktekkan. Bukan slogan-slogan memberikan pelayanan terbaik yang diperlukan tetapi bentuk nyata dari pelayanan itu sentiri yang diutamakan.

d. Pelayanan sesuai dengan pribadi yang prima

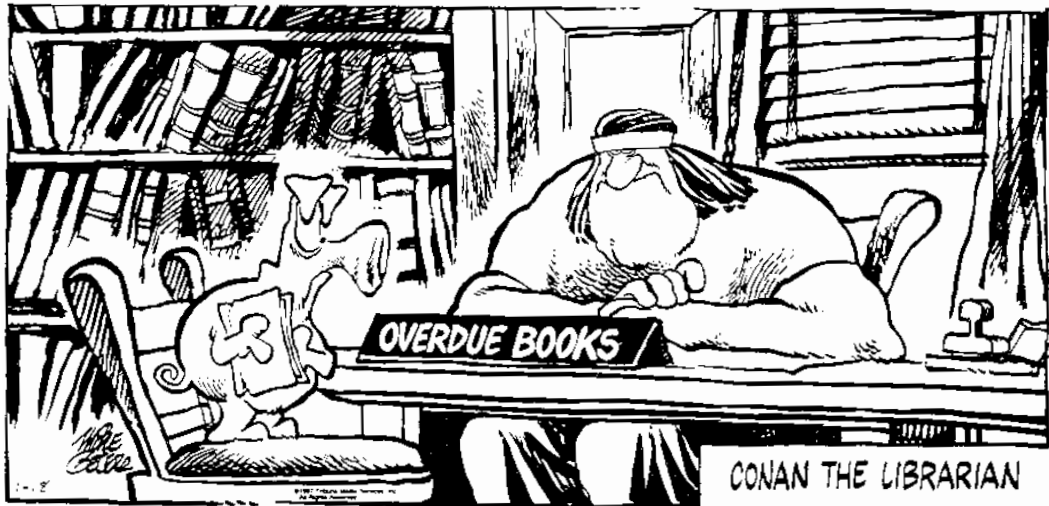
Konsep pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, dan komunikasi seperti:

- Tampil ramah
- Sopan dan penuh hormat
- Yakin
- Rapi
- Ceria
- Suka memaafkan
- Pandai bergaul
- Senang belajar dari orang lain
- Senang kewajaran
- Suka menyenangkan orang lain

DAFTAR PUSTAKA

Patton, Patricia, *"EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja,"* Pustaka Delapratasa, 1997.
Sambel, Roy. *Pelayanan dengan Sepenuh Hati,* Artikel di harian Sinar harapan 28-10-2003.

Tjiptono, Fandy B. *Total Quality Service,* Yogyakarta: Andi Offset, 1997.
Sutopo. *Pelayanan prima: Bahan ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II,* Jakarta: LAN, 2003.



Reprinted by permission: Tribune Media Services

Negative images of librarians abound in the media.

- Bersikap jujur terhadap orang lain adalah perlindungan terbaik bagi martabat dan hati nurani kita. Itulah jalan yang terbaik buat kita. - **Guru Ching Hai**
- Jangan membedakan pekerjaan mana yang baik dan mana yang buruk. Masalah muncul jika kita membedakan dan memihak sesuatu. - **Guru Ching Hai**
- Jika kita tulus dan berdisiplin terhadap diri sendiri, maka orang lain akan jujur terhadap kita. - **Guru Ching Hai**
- Memperbaiki diri kita adalah memperbaiki dunia. - **Guru Ching Hai**